

Josef Scheipl

VON DER HILFE ZUR (PERSONENBEZOGENEN) SOZIALEN DIENSTLEISTUNG

1. Einleitung

Über den Begriff der Hilfe lässt sich offenbar bis in die Gegenwart gut eine Annäherung an Soziale Arbeit und ihre Berufsgeschichte erreichen. Zur Illustration sei einerseits auf den Klassiker der Berufs- und Methodengeschichte von C. W. MÜLLER „Wie Helfen zum Beruf wurde“ (vgl. 1982 u. 1988 bzw. 1994⁴, 1997³) verwiesen, andererseits seine neueste Publikation „Helfen und Erziehen“ (vgl. 2001) angeführt. Der Hilfebegriff steht beide Male prominent im Titel, und natürlich findet in der jeweiligen Darstellung eine ausführliche Auseinandersetzung mit „Hilfe“ im Rahmen Sozialer Arbeit statt.

MÜLLER (vgl. 1994, S. 9) beginnt seine Methodengeschichte mit dem Gleichnis des barmherzigen Samariters aus dem Lukas-Evangelium (10, 29-35). Hilfe steht dabei im Zentrum – sowohl aus Barmherzigkeit („Als er ihn sah, ward er von Mitleid gerührt“) – als auch gegen Entlohnung („Pflege ihn! Wenn du noch mehr brauchst, will ich es dir bezahlen, wenn ich zurückkomme.“). Er sieht zwar zunächst in der Mitmenschlichkeit des barmherzigen Samariters das „Urbild“ Sozialer Arbeit, doch er lehnt es ab, das Gleichnis als Beispiel dafür zu nehmen, um das Entstehen der Sozialen Arbeit als Beruf zu erklären. „Denn Sozialarbeiter und Sozialpädagogen sind keine Bernhardiner Hunde. Sie sind keine Helfer. Auch keine professionellen. Sie verwalten einen Fond von Steuergeldern und Spenden, aus dem (...) Menschen zeitweilig unterstützt werden. (...) Und sie übernehmen zeitweilig Pflege- und Erziehungsverpflichtungen dieser Personen gegenüber Dritten – meist gegenüber Kindern, Jugendlichen und Alten. Damit aber die materiellen Unterstützungen im Rahmen der Fond-Verwaltung von ihren Empfängern nicht dahingehend missverstanden werden, als seien sie nun ihre Verpflichtungen als (...) Eltern und Kinder ledig, müssen diese Unterstützungen an Bedingungen geknüpft werden, welche die Unterstützten entmutigen, sie dauerhaft in Anspruch zu nehmen. Dies ist der Widerspruch zwischen menschlicher Hilfe und sozialer Kontrolle, der das Profil unserer Berufszweige prägt, von gutmütigen Berufsanfängern als Praxischock erlebt wird und den Ton unserer populären Berufszeitschriften bestimmt, den

(man) zu Recht „Jargon der Weinerlichkeit“ nennt“ (MÜLLER 1988, S. 13).

Zwar spricht der Autor hier Klartext, was die Aufgaben und Grenzen Sozialer Arbeit angeht. Aber er übertreibt in seiner spitzen Polemik wohl etwas, wenn er meint, Sozialpädagogen/Sozialarbeiter seien keine Helfer, auch keine professionellen. Bei allem Verständnis für sein Plädoyer für professionelle Distanz im Beruf: Sozialpädagogen/Sozialarbeiter sind nicht nur Fond-Verwalter. Selbstverständlich helfen sie auch! Das tun sie aber nicht um den Preis der Selbstverleugnung, nicht ohne Verpflichtungen einzufordern usw. Und natürlich hat MÜLLER recht: Unter dem Aspekt, dass der Mann aus Samarien den Überfallenen zufällig trifft, er über notwendige Hilfsmittel (Öl, Verbandszeug) verfügt und er nicht auf jeder seiner Reisen einen Überfallenen zu versorgen hat, vermag das Gleichnis die Entstehung des Berufs der Sozialen Arbeit tatsächlich nicht zu erklären. „Soziale Arbeit heute kann nicht nur zufällig einmal Hilfestellung leisten, und Soziale Arbeit von Berufs wegen braucht zudem kontinuierlich ein Minimum an Mitteln und Ressourcen, um etwas verteilen und geben zu können“ (RAUSCHENBACH 1999, S. 158).

RAUSCHENBACH (ebd.) akzentuiert das Gleichnis etwas anders: Er ortet „den Wirt in dieser Geschichte (als) ersten neutestamentlich überlieferten Helfer einer bezahlten Nächstenliebe, (den wir) sozusagen zum Leitbild der modernen personbezogenen sozialen Dienstleistung ernennen“ müssten. Denn er versorgt und hilft nach seinen Möglichkeiten auf Auftrag und gegen Bezahlung.

Abseits dieses methodengeschichtlichen Diskurses kann COLLA (vgl. 1999, S. 355ff.) in seiner systematischen Erörterung des pädagogischen Bezugs deutlich machen, dass „Hilfestellung für die Entwicklung und Sozialisation für ein selbständiges Leben“ zu den sozialpädagogischen Imperativen zählt und dass „Angebote von Hilfen (...) zur Wiederherstellung der Integrität des Einzelfalles“ (Nachsozialisation, Kompensation u.a.) in der Sozialen Arbeit einzuplanen sind. Dabei streicht er die Bedeutung von persönlichen Aspekten zwischen Hilfesuchendem und Helfendem als unhintergebar heraus. Auch BÖHNISCH (vgl. 2001, S. 293) sieht die Interventionen in der Sozialen Arbeit „in einen Hilfediskurs eingebettet“, in dem die Hilfesuchenden nicht als fürsorgliche Objekte vorkommen, sondern wo sie „die Chance und den Raum haben, ihr Bewältigungsbemühen als eigene Leistung zu betrachten und zu schätzen.“ Die zahlreichen Definitions- und Beschreibungsversuche von Sozialarbeit bzw. Sozialpädagogik, welche hier nicht weiter erörtert werden, beinhalten das Moment der Hilfe idR an prominenter Stelle. Der Hilfe-

machende, zur Passivität verleitende Hilfe fatal: „Es gibt kein größeres pädagogisches Unglück in der Entwicklung des Menschen, als wenn ihm die Selbstachtung verloren geht“ (NOHL 1927, S. 112). Die verhinderte Selbstachtung, der grundlegende Mangel der Schätzung des Selbst „ist der wichtige Beitrag Herman NOHLS und der Göttinger Sozialpädagogik zum Verständnis vieler Erziehungs- und Entwicklungsnot und zum Aufbau einer Vielfalt – ich-stärkender pädagogischer Hilfen“ (FLITNER 1992, S. 167). Einschränkende Hilfemaßnahmen mit ihrer Verfestigung sozialer Asymmetrie, wie sie nicht selten zur Profilierung des Helfenden zu Lasten des Hilfebedürftigen angelegt sind, unterlaufen das übergeordnete Ziel, die Autonomie der Klienten zu fördern. Bedenken gegenüber dem Hilfebegriff wurden in Weiterführung dieser Argumentation auch deshalb geäußert, weil die Definitionsmacht darüber, wer, wann, wieviel Hilfe benötigt, sehr leicht auf Seiten des Hilfegebenden – und das sind die professionellen SozialarbeiterInnen – zu liegen kommt (vgl. MÜHLUM u.a. 1997, S. 187).

2.2 Im Gefolge der 1968er:

Hilfe – Kolonialisierung – Expertenherrschaft

Mit dem Aufkommen gesellschaftskritischer Positionen im Gefolge der 1968er Bewegung begann sich das eher unreflektierte positive Verständnis von Hilfe als „Urkatégorie menschlichen Handelns“, das sich im Gefolge der Katastrophen der NS-Herrschaft und der Aufbruchsstimmung der Wiederaufbauphase durchsetzte, wieder zu ändern. „Hilfe wurde als Ideologie entschleiert, Kontrolle und Herrschaft als die eigentlichen Funktionen Sozialer Arbeit hervorgehoben“ (RAUSCHENBACH 1999, S. 126). Auftraggeber und gesellschaftliche Wirkung wurden in diesen polarisierenden Diskussionen mit dem Hilfemotiv verknüpft. Aus dieser Analyse „folgte dann auch die schärfste Kritik am Hilfebegriff, die das genuine Berufsinteresse und das gesellschaftliche Interesse aufdeckte und im Vorwurf der ‚Hilfe für das Kapital‘ überpointiert auf den Begriff brachte“ (MÜHLUM u.a. 1997, S. 187).

Sozialarbeit wurde nun einseitig als „Instanz sozialer Kontrolle“ aufgefasst. In übertriebener und missverständlicher Kritik an der Sozialen Arbeit, ihrer Methode des Aufnehmens von Sozialdaten und Lebensgeschichten sowie ihres Bemühens die KlientInnen zu verstehen, unterstellte man ihr bzw. den einzelnen SozialarbeiterInnen nur mehr Kontrollabsichten, die zu einer „Kolonialisierung der Lebenswelt“ ihrer KlientInnen führe. In Anlehnung an die Habermassche Kommunikationstheorie und deren teilweisen Überinterpretation sprach man von einer „inneren

Kolonialisierung“: „Die Subsysteme Wirtschaft und Staat (werden) infolge kapitalistischen Wachstums immer komplexer (...) und (dringen) immer tiefer in die symbolische Reproduktion der Lebenswelt ein“ (HABERMAS 1981, S. 539). Sie machen diese über Geld und Macht im Sinn einer pathologischen Nebenwirkung von sich abhängig.

Dies traf sich mit dem Vorwurf der „entmündigenden Experten Herrschaft“ von ILLICH (1979, S. 7). Er vertrat die Auffassung, dass u.a. Erzieher, Ärzte und Sozialarbeiter als „neue Spezialisten nichts anderes tun, als solche menschlichen Bedürfnisse zu befriedigen, die ihre Zunft erst erfunden und definiert hat. (...) Heute können Erzieher, Ärzte und Sozialarbeiter (...) ein Bedürfnis erzeugen, das zu befriedigen sie allein berechtigt sind. (...) (Es) ist die Vollmacht des Experten, einen Menschen als Klienten oder Patienten zu definieren, die Bedürfnisse dieses Menschen zu bestimmen und ihm ein Rezept auszuhändigen, das seine neue gesellschaftliche Rolle definiert“ (ebd., S. 14f.). Seine Vermutung ging dahin, dass die Experten die Menschen unfähig machen, die eigenen Bedürfnisse auszudrücken und zu befriedigen. Die Menschen werden also unfähig gemacht, sich selbst zu helfen. Sie werden zu Klienten gemacht, „die dann durch Experten gerettet werden müssen“ (ebd. S. 27).

So grundlegend wie auch z.T. überzogen die Kritik an der Sozialen Arbeit bzw. an den SozialarbeiterInnen auf diese Weise geäußert wurde, setzte dies doch einen nachhaltigen Diskussionsprozess in Gang. Man erkannte das Eindringen von Geld und Macht, in verfeinerter Form sogar das verständnisorientierte Handeln, als „Steuerungsmedien“ in die Soziale Arbeit und überlegte, „welche Interventionsformen angesichts dieser Problematik das Risiko der Verdinglichung lebensweltlichen Eigensinns am ehesten minimieren können“. Einen Weg meinte man darin zu sehen, dass Handeln in der Sozialen Arbeit „sich auf eine ‚quasi-lebensweltliche‘ Form der Verständigung einlassen (muss). Das heißt, sie muss offen sein und Nicht-Standardisierung von Situationen zulassen, muss die kommunikative Praxis in je gegebenen Lebensverhältnissen zum Ausgangspunkt machen und – (auf der Ebene der Selbstreflexion, gleichsam als sensibilisierender Orientierungsrahmen, J. Sch.) – Ansätze und Perspektiven einer Veränderung und Verbesserung von Lebensmöglichkeiten aus den je gegebenen Verhältnissen und Verständigungsformen heraus entwickeln“ (RAUSCHENBACH 1999, S. 152 f.).

2.3 Neue Differenzierung

Auf solche Weise griff Ende der 70er Jahre wieder eine differenziertere Sichtweise von Hilfe und Kontrolle im Rahmen der Sozialen Arbeit

Platz: „Sozialarbeit ist (...) in je spezifischer Gewichtung Hilfe und Kontrolle zugleich“ (S. MÜLLER 1978, S. 343). Im Sozialbereich Arbeitende müssen also mit der Paradoxie fertig werden, einerseits ihrem Auftraggeber verpflichtet zu sein (z.B. dem Staat) und andererseits die Interessen ihrer KlientInnen ernst zu nehmen.

Eine nähere Betrachtung von Theorie und Praxis Sozialer Arbeit lässt keinen Zweifel daran, dass Hilfe immer wieder mit Kontrolle verbunden sein kann. Der Umgang mit auffälligen Familien oder mit SozialhilfeempfängerInnen dokumentiert dies ebenso wie der theoretische Anspruch nach Inklusionssicherung und Exklusionsvermeidung. „Keine Form sozialen Handelns, die Ausdruck einer erzieherischen, karitativen oder solidarischen Einwirkung oder Einflussmaßnahme auf andere ist (...), ist frei von Herrschafts- und Kontrollmöglichkeiten“ (RAUSCHENBACH 1999, S. 127).

Das heißt nun aber nicht, dass jedes Helfen auch ein Kontrollieren ist. Es gibt eine Vielzahl von Hilfeakten, die in ihrer Form, in ihrer Absicht und ihrem Inhalt von einander verschieden sind. Neben der Kontrollwirkung gibt es selbstverständlich auch nicht – kontrollierende, unterstützende, auf Emanzipation ausgerichtete Hilfemaßnahmen. Entscheidungen und Handlungen in der Sozialen Arbeit bleiben in Abhängigkeit von Handlungsfeldern, Zielen und Zielgruppen in Bezug auf Hilfe und/oder Kontrolle immer wieder strittig und riskant, auch wenn sie grundsätzlich an der „Integrität und Bemündigung“ der „KlientInnen“ auszurichten sind. Die Einbeziehung der Betroffenen aber auch die Optionenvielfalt sowie Reflexivität und Reversibilität der Entscheidungen werden unter diesem Balanceaspekt von Hilfe und Kontrolle jeweils neu zu überprüfen sein (vgl. HANSBAUER / SCHNURR 2002, S. 79ff.). Denn in der Sozialen Arbeit findet sich beides. Sie bietet Hilfe in Form von Unterstützung, Beratung etc. und sie verfügt Kontrolle, Disziplinierung, Überwachung. Ideologieverdachte und Herrschaftsvorwürfe an die jeweils andere Seite – hier Hilfe, dort Kontrolle – fruchten nicht wirklich. Eine aufgeklärte Soziale Arbeit ist anzustreben, die versucht, sich dieses Spannungsverhältnisses bewusst zu sein und ihre Möglichkeiten im Sinne des Kompetenzaufbaus bei ihren KlientInnen zu nutzen. Personbezogene Hilfe ohne persönliches Engagement und ohne moralische Bezugnahme bliebe leer. Die notwendigen ethischen Aspekte des Helfens, „ob und in welchem Ausmaß wir als (Sozial-; J. SCH.) Pädagogen dazu verpflichtet sind, anderen dazu zu verhelfen, sie selbst zu werden“ (BRUMLIK 1992, S. 159; vgl. auch THIERSCH 1995), können hier allerdings nicht diskutiert werden.

3. Formen der Hilfe

Wie die letzten Bemerkungen gezeigt haben, ist Hilfe nicht immer gleich Hilfe. Diesem Umstand versucht RAUSCHENBACH (vgl.1999, S. 127ff.) Rechnung zu tragen, indem er „unterschiedliche Ebenen und Formen der Hilfe“ herausarbeitet. An dieser Systematik orientieren sich die nun folgenden Ausführungen.

Er entwickelt einen Raster und unterscheidet dabei zwischen personen- gebundenen und personenübergreifenden Hilfen einerseits sowie situati- onsgebundenen und situationsübergreifenden andererseits.

	<i>Situations gebunden</i>	<i>Situations Übergreifend</i>
<i>Personen gebunden</i>	<p>I</p> <p>Personen- und situationsgebundene Hilfe</p> <p>Hilfe von Mensch zu Mensch</p> <p>(„freie Liebestätigkeit“)</p>	<p>II</p> <p>Personengebundene und situationsübergreifende Hilfe</p> <p>Sozialgebundene Hilfe im Gemeinwesen</p> <p>(„kulturell erwartbare Hilfe“)</p>
<i>Personen übergreifend</i>	<p>III</p> <p>Personenübergreifende und situationsgebundene Hilfe</p> <p>Persönliche Hilfe durch beruflich Helfende</p> <p>(„bezahlte Nächstenliebe“)</p>	<p>IV</p> <p>Personen- und situationsübergreifende Hilfe</p> <p>Organisierte Hilfe durch Dienstleistungssysteme</p> <p>(„organisierte Hilfe“)</p>

Abb. 1: Modell nach RAUSCHENBACH (1999)

I Personen- und situationsgebundene Hilfe: Sie kann als „face to face Hilfe“, als Hilfe von „Mensch zu Mensch“ verstanden werden. z.B. jemandem der gestürzt ist, beim Aufstehen zu helfen; jemandem der fremd ist, den Weg zu zeigen etc. Diese Form der Hilfeleistung hängt eher von situativen Gegebenheiten, subjektiven Motivationen und Möglichkeiten der Helfenden ab. Wenn personen- und situationsgebundene Hilfen angenommen werden, geht man als Hilfeempfänger zumindest im Rahmen des Hilfeaktes eine gewisse Abhängigkeit ein. Eine längerfristige Beziehung muss nicht notwendigerweise gegeben sein. Diese Art der Hilfe ist wesentlich abhängig von

situativen Gegebenheiten und den je persönlichen Möglichkeiten, Motivationen etc.

- II Personengebundene und situationsübergreifende Hilfe: Sie bezieht sich auf Hilfen in kleinen sozialen Gruppen, wie Familie, Nachbarschaft, Freundeskreis. Dabei sind die persönlichen Beziehungen über einen gewissen Zeitraum vorhanden, Situationen und Anlässe der Hilfsituation können allerdings wechseln. z.B. der kranken Nachbarin den Einkauf besorgen; der Freund hilft beim Ausmalen der Wohnung; der Tochter beim Reparieren des Mopeds helfen etc. Solche Hilfen sind sozial an die Gruppe bzw. an das Gemeinwesen gebunden und damit eher erwartbar als die Hilfe von Fremden. Neben der situationsgebundenen Abhängigkeit (vgl. I) kommt hier noch die Erwartung zur ausgleichenden Rückvergütung (Prinzip der Reziprozität) als Kontrollmoment dazu – z.B. etwa dem Freund für seine Hilfe beim Ausmalen der Wohnung die eigene Hilfe bei dessen Wohnungsadaptierung anzubieten. Derartige Hilfeformen sind „kulturell eingeschliffener“, werden eher erwartet und sind damit sozial stärker kontrolliert. Während die unter I beschriebene Form der Hilfeleistung eher von situativen Gegebenheiten, subjektiven Motivationen und Möglichkeiten der Helfenden abhängt, beruht die familiäre-, freundes- oder nachbarschaftsbezogene Hilfe auf regelmäßigen Kontakten, die viel deutlicher situationsübergreifenden Charakter tragen.

- III Personenübergreifende und situationsgebundene Hilfe: Von ihr spricht man in diesem Schema dann, wenn die Hilfe von Personen ausgeübt wird, welche die Rolle des Helfenden beruflich ausüben. Das kann sowohl auf den einzelnen (von „Mensch zu Mensch“; I) als auf die Gruppe oder das Gemeinwesen (II) bezogen sein. Es trägt die Merkmale des „geplanten, begründeten, ausgebildeten und bezahlten Helfens“. Verberuflichung bzw. Professionalisierung der Rollenausübung kann natürlich zu einem Machtzuwachs auf der Seite des Helfenden und zu einem Kontrollverlust auf Seiten des Hilfebedürftigen führen. Umgekehrt ist es durchaus auch beobachtbar, dass KlientInnen ihre Macht gegenüber dem Professionellen demonstrieren, indem sie dessen Hilfeangebote ignorieren, unterlaufen etc. Dahinter können sich komplexe Abwehrmechanismen verbergen oder es können Herausforderungen sein, um den Professionellen z.B. hinsichtlich dessen Professionalität zu testen. Jedenfalls

ist mit solchen Machtdemonstrationen immer wieder zu rechnen – wohl auf beiden Seiten.

- IV *Die personen- und situationsübergreifende Hilfe* sieht nicht mehr den beruflich/professionell Helfenden als Person im Vordergrund der Hilfeleistung. Diese wird durch die Ausbildung von Institutionen mit ihren Hilfeorganisationen gesichert – wenn etwa soziale Hilfe durch den Staat gesetzlich verankert wird und entsprechende Organisationen (wie z.B. Vereine als freie Träger etc.) aufgebaut werden. Die HelferInnen erbringen ihre Hilfeleistung dann als RepräsentantInnen des Staates bzw. der Organisation, bei der sie angestellt sind. Hier wird Hilfe idR rechtlich abgesichert und meist auch sozialstaatlich garantiert. Sie ist in dieser Konstellation durchaus auch anonymisiert und generalisiert möglich, wird also immer indirekter und immer weniger durchschaubar. Eine entsprechende Aufklärung scheint hier besonders geboten (vgl. o.), um Macht- und Kontrollaspekte erkennbar und somit bearbeitbar zu machen.

Zwar lässt das angebotene Schema manche systematischen Fragen offen: so findet sich z.B. persönliche Hilfe in der Nachbarschaft/im Gemeinwesen/im Freundeskreis neben der Personengebundenheit durchaus nachvollziehbar auch in der situationsübergreifenden Dimension. Hingegen lässt sich vom systematischen Aspekt her schwer argumentieren, die beruflich erbrachte Hilfe für eine Gruppe (z.B. die Familie) oder für das Gemeinwesen – etwa im Rahmen einer sozialräumlich orientierten Sozialen Arbeit – in die situationsgebundene Dimension einzuordnen. Trotz solcher logischen Unstimmigkeiten scheint die deskriptive Zuordnung brauchbar, um eine gewisse Übersichtlichkeit in die Vielfalt der Hilfeformen zu bringen. Jedenfalls kann RAUSCHENBACH klar machen, dass in allen vier Bereichen hinter der Hilfeleistung Personen stehen. Sogar die „organisierte Hilfe“ (IV) erbringen Personen, wenngleich „als RepräsentantInnen von Organisationen“ (ebd. S. 130).

Eine recht anschauliche Systematisierung im Rahmen der persönlichen Begegnung bietet LUDEWIG (vgl. 1991, S. 62ff.) an. Dazu betrachtet er das Anliegen der beiden beteiligten Parteien (Hilfesuchender, Helfer) als zwei hypothetische Dimensionen (vgl. Abb. 2): Die vertikale Dimension beinhaltet das Anliegen bzw. das Ziel des Hilfesuchenden. Sie verläuft zwischen den Polen: Suche nach Erweiterung (erwünscht ist die Zunahme an Fähigkeiten, Optionen usw.) und Suche nach Verringerung (erwünscht ist die Abnahme von Lebensproblemen, Leiden etc.). Die hori-

zontale Dimension repräsentiert das Anliegen bzw. das Ziel der Hilfestellung. Sie spannt sich zwischen den Polen Synomie (Hilfestellung findet auf dem Weg einer Angleichung der Strukturen zwischen HelferIn und HilfeempfängerIn statt; sie wird durch Beziehung, Kontinuität, Gemeinsamkeit, Ankoppelung usw. angestrebt) und Dysnomie (die Bereitstellung von Hilfe intendiert Differenzhaltung zwischen Hilfesuchendem und HelferIn, um ein rasches Abkoppeln zu ermöglichen).

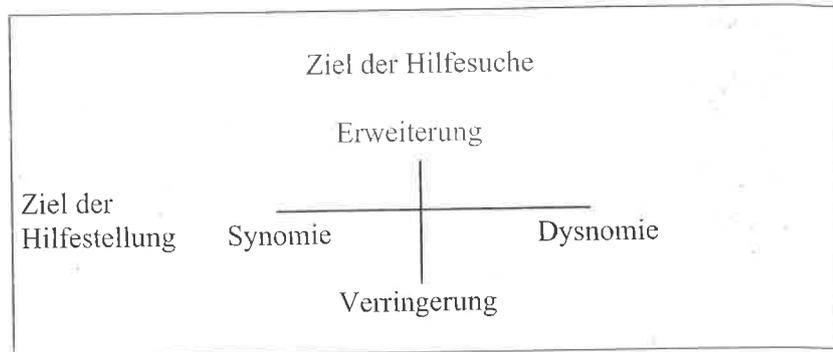


Abb. 2: Modell nach LUDEWIG (1991)

Dieses Schema erhebt keinen Anspruch auf Mathematisierung im Sinne einer zahlenmäßigen Erfassung der jeweiligen Ausprägungen. Es soll vielmehr der orientierenden Übersicht dienen. Diese Orientierung erlaubt durchaus brauchbare Rückmeldungen sowohl für die Hilfegebenden als auch für die Hilfesuchenden. Dies wiederum kann als Anregung für Diskussionen über mögliche Diskrepanzen bzw. Sichtweisen des Hilfeprozesses dienen.

Eine positive bzw. negative Wertung ist auf Grund der inhaltlichen Ausrichtung der Dimensionen nicht möglich.

Diese im weitesten Sinne Personenbezogenheit von Hilfe (die materielle Hilfe tritt in diesen Ausführungen insgesamt in den Hintergrund) findet sich auch in einem weiteren, ganz anders gearteten Beschreibungsmodell.

Zuvor jedoch soll – bei aller Wertschätzung der positiven Aspekte von Hilfe – noch einmal kurz zusammengefasst werden, welche negativen Effekte bei der Hilfe als sozialer Unterstützung auch möglich sein können:

- Zunächst kann schon die Suche nach Hilfe für eine hilfebedürftige bzw. belastete Person psychisch wiederum belastend wirken.
- Hilfe kann für das Selbstwertgefühl der betroffenen Person Gefühle der Unfähigkeit und des Versagens hervorrufen. Auf die implizite Unterlegenheitsbeziehung zum Helfenden wurde mehrfach hingewiesen.
- Hilfestereotypen, emotionales Überengagement, Beschwichtigungsversuche, Geringschätzung des Problems u.ä. bilden absolut ungünstige Voraussetzungen für adäquate Unterstützungsleistungen.
- Hilfeerwartungen werden enttäuscht. Das führt zu Kränkungen, welche bearbeitet werden müssen.
- Exzessive Hilfe mit einhergehenden Einmischungen in persönliche Angelegenheiten verletzen die Autonomie und Würde der Person. Auf dieses Problem haben bereits die „Klassiker“ NOHL und SALOMON (s.o.) eindringlich hingewiesen.
- Hilfe wird – wenn sie nicht angenommen wird – im Sinne des: „Du wirst schon sehen“ als „Drohung“ (miss)verstanden.
- Der Mangel an Reziprozität, die Abwertung, Abhängigkeit und Kontrolle durch Hilfekönnen u.U. in Ablehnung und/oder Angst beim Hilfebedürftigen münden.
- Überlastung bzw. Überforderung der Helfenden kann zu negativen Gefühlen, Ambivalenz oder gar Ablehnung führen, was eine effektive Hilfe oft kaum mehr möglich macht.
- Vor allem bei Hilfestellungen durch Professionelle müssen diese ihre fachliche Kompetenz und ihre persönliche Wertschätzung dem Hilfesuchenden übermitteln können (vgl. auch LAIREITER / LETTNER 1993, S. 107ff.).

Die Verdichtung problematisierender Gesichtspunkte an dieser Stelle mag dazu dienen, bei den vielfältigen Ausprägungen von Hilfe, die in dem nachfolgenden Beschreibungsmodell anklingen, die Wahrnehmung für bedenkliche Konstellationen zu schärfen.

4. „Metaphern des Helfens“

Im gleichnamigen Buch möchte SCHMITT (vgl. 1995) mittels einer Analyse des Helfens in der Einzelfallhilfe ein „Panorama des Helfens“ (ebd., S. 187) entwickeln. Dazu führte er neun Interviews mit ExpertInnen der Einzelfallhilfe. Bereits nach fünf Interviews konnten die grund-

legenden Bildfelder beschrieben werden; die restlichen vier Interviews brachten lediglich Vertiefungen der Vorstellungsinhalte.

Seine Vorgangsweise zielte darauf ab, die begrifflich höchst komplexen, miteinander verwobenen und dadurch meist diffusen Vorstellungsinhalte von „Helfen“ bzw. „Hilfe“ durch Bilder und Figuren (= Metaphern) zu beschreiben. Auf solche Weise lassen sich „Vorstellungskerne“, also „die allgemeinsten, zentralsten, stabilsten Vorstellungen“ (ebd. S. 188) – im konkreten Fall von „Hilfe“ bzw. „Helfen“ – herausarbeiten. „Die gleichen Metaphern erzählen nicht nur die helfende Arbeit, sie beschreiben auch die KlientInnen und drücken lebensgeschichtliche Erfahrungen der Helfenden aus“ (ebd., S. 188).

Die Nutzung der Einzelfallhilfe zur Gewinnung der wesentlichen Metaphern für das Helfen begründet der Autor damit, dass diese „in ihrer Tätigkeitsstruktur, die sowohl pädagogische wie therapeutische als auch sozialfürsorgereische Elemente integriert, ein großes Spektrum möglicher Sprach- und Denkweisen in den Berufen des psychosozialen Helfens enthält. Es ist anzunehmen, dass Einzelfallhilfe prototypische Elemente aller Hilfsformen enthält und die genannten Disziplinen als Ausdifferenzierung eines in der Alltagswelt ungeliederten Helfens betrachten werden können“ (ebd., S. 217).

SCHMITT filtert in seiner Analyse neun zentrale Metaphern des Helfens heraus (vgl. ebd., S. 191ff.):

a) *Hilfe ist ‚auf den Weg bringen‘ (räumlich-kinästhetische Metaphorik)*

Dieses Bild geht häufig aus von einem als eng und bedrückend erlebten Ort (z.B. Familie) und bringt Menschen weiter, welche „hängen“ geblieben sind, sich in „Verstrickungen verfangen“ haben, „unbeweglich“ geworden sind etc. Es sprechen diese Bilder vom Helfen oft von einer „Gratwanderung“, einem „schmalen Pfad“ in einen Freiraum, in dem der Klient wieder eigene Schritte tun kann, bei dem man als Helfender aber „nie einen festen Boden unter den Füßen“ hat. Helfen wird dabei immer wieder als „Begleiten“ beschrieben, als Versuch, einen gemeinsamen „Weg zu finden“; man bemüht sich als Helfender, mit den KlientInnen zu gehen, wobei oftmals zu viel Nähe und zu wenig Distanz in den Kontakten erlebt wird. Eine Beziehungskalibrierung als Einpendeln auf eine optimale Nähe/Distanz scheint in dieser Figur besonders wichtig zu sein. Aber auch die dauernde Reflexion der erreichten Ziele und die damit ver-

bundene jeweils neue Festlegung von Ausgangslagen wird durch diese Metapher eingefangen.

b) Hilfe ist Entlasten und Unterstützen (Metaphorik der Last)

Bilder der „Über- und Belastungen“, welche die KlientInnen „tragen“, unter denen sie leiden, die ihnen die Angehörigen „aufladen“, unter denen sie „zusammenbrechen“, stehen für diese Konstellation. Helfen wird dann beschrieben als Entlasten, (Unter-)Stützen, Erleichtern von belasteten KlientInnen, von solchen, die es „schwer“ haben. Aber auch die HelferInnen empfinden ihre Aufgabe als „schwer“. Wie sollen sie in notwendigem Ausmaß „stützen“, „mittragen“ etc. können, ohne sich dabei die ganze Last des Klienten selbst aufzuladen? Die Zumutbarkeit der eigenen Belastung wird damit zum Thema.

c) Hilfe knüpft „Bindungen“ und „Kontakte“ (Metaphorik der Bindung)

Eine Bindung aufbauen, einen Klienten in neue sozial Bezüge einzu binden, solches stellt die ursprünglichste Metaphorik der helfenden Beziehung dar. Es geht darum, soziale Isolation durch das „Knüpfen“ von Kontakten zu überwinden, aber auch darum, bei zu engen „Verflechtungen“ bzw. „Verstrickungen“ das Loslösen, die Abnabelung zu fördern.

d) Hilfe ist Einmischen und Abgrenzen (Metaphorik der Behälter)

KlientInnen sind entweder „verklemmt“, „versteift“, „zugeknöpft“ oder aber sie „sprudeln über“, „kennen keine Grenzen“, „sind nicht zu halten“. Hier meint Hilfe das „Einmischen“ bei den Verschlussenen und das „Grenzen ziehen“ bei den allzu Aufgeschlossenen. Ebenfalls sollte den Helfenden klar sein, dass sie sich nicht mit ihren KlientInnen „verstricken“ dürfen, nicht abhängig werden von ihnen. Sie haben immer auch die Beendigung der Hilfemaßnahme im Auge. Diese Hinweise signalisieren eine gewisse Nähe zur Metaphorik der Bindung.

e) *Hilfe ist Geben und Nehmen (Metaphorik des Gebens undnehmens)*

KlientInnen erleben sich als vom Leben benachteiligt, von dem sie bisher so wenig gehabt haben. Ihnen fehlt so vieles. Hilfe sieht sich hier als das Anbieten bzw. Geben von Unterstützung und Zuwendung, von Versorgung und Erfahrung. Sie sieht sich aber auch als ein Eröffnen von institutionellen bzw. organisatorischen Möglichkeiten. Das Bild des „Auffüllens von Defiziten“ wird konterkariert durch jenes vom „Fass ohne Boden“ und es bewegt sich weiter in Richtung eines Gleichgewichtes zwischen „Geben und Nehmen“. Das wird allerdings bei defizitär wahrgenommenen KlientInnen als nicht erreichbar eingeschätzt. Hier fühlen sich HelferInnen bald leer, ausgebrannt, wenn sie nicht durch das Nehmen z.B. von Supervision wieder „auftanken“ können. Allerdings wäre es spannend zu beobachten, was alles die KlientInnen in einer solchen Beziehung zu geben vermögen, was von den Helfenden durch die zunächst strukturelle Asymmetrie in der helfenden Beziehung gar nicht wahrgenommen wird.

f) *Helfen als Durchblicken und Klären (visuelle Metaphorik)*

Hilfe meint den Versuch, „durchzublicken“, auch wenn man zunächst im „Dunkeln“ tappt. Man möchte als Helfender „klarer“ sehen, einen „geschulteren Blick“ für Details bekommen und überlegt, wie das Leben der KlientInnen anders „ausschauen“ könnte. Man versucht Aufgaben zu klären, Sichtweisen von KlientInnen zu „durchschauen“ und man ist bemüht, den Hintergrund oder Rahmen zu erkennen sowie Perspektiven zu entwickeln. Man möchte schließlich „sehen“, wie etwas weitergeht.

g) *Hilfe ist Nachhilfe (Metaphorik des Nachhelfens)*

Dieses Metaphernfeld ordnet sich um Hilfe und Qualifikation/ Schule. Bei der Bedeutung, welche der Qualifikation von KlientInnen bzw. der Schule bei Kindern zukommt, ist die umfassende Präsenz von Bildern, welche diesem Interaktions- und Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit entstammen, zu erwarten. Es geht darum, „dahinter“ zu sein, es geht um das Anleiten, Anregen, Verlangen, Fordern und Fördern. Man ist auf Leistung konzentriert, toleriert auch Fehler, wünscht sich und dem Klienten Erfolg.

h) Hilfe ist Reden (räumlich – akustische Metaphorik)

Mit Rückgriff auf die begleitenden Präpositionen ‚an‘, ‚über‘, ‚mit‘ etc. konnte das Reden als eigene Metaphorik erschlossen werden. Es geht beim Helfen sowohl um einen gleichberechtigten Kontakt („reden mit“), als auch um einmischende Rede- und Handlungsweisen der Helfenden („Reden über“, „Ansprechen auf“). Dem steht das „Heraus-/Hinaus-/Herumreden“ der KlientInnen gegenüber. „Ansprechen“ und „Aussprechen“ zeigen sich als zentrale Bilder dieser Metaphorik.

i) Hilfe als Herstellen (Metapher der Produktion)

Hilfe wird als produktiv bezeichnet, stellt Beziehungen her, bearbeitet Konflikte und Probleme. An diesen Formulierungen verdeutlicht sich recht eindrücklich das Muster eines handwerklichen Produktionsprozesses. Hilfe versteht sich als gemeinsames Machen und Herstellen von Aufgaben, Lösungen, Bindungen – vom Spaß bis zur Arbeit an traumatischen Erfahrung. Die Verbindung von „arbeiten“ mit entsprechenden Präpositionen – hinarbeiten, aufarbeiten, abarbeiten, durcharbeiten, zusammenarbeiten – zeigt die Bedeutung dieses Bildes. Die Handlungslogik dieser Metaphorik ist schlussendlich klar: Vom „unbearbeiteten“ zum „durchgearbeiteten“ Problem – mittels der Hilfe.

Die analytisch gewonnenen Metaphern legen – wie vorhin die Ebenen des Helfens – den Schluss einer starken personenorientierten Komponente beim Helfen nahe: Die persönliche Beziehung von Helfendem und Hilfebedürftigem wird wesentlich vorausgesetzt. Von ihrer Struktur her ist sie zunächst asymmetrisch ausgerichtet. Der Helfende wird dabei in der Regel als der entscheidendere der (beiden) Beteiligten gewichtet. Im nächsten Abschnitt soll dieses Verhältnis systematisch untersucht werden.

5. Soziale Arbeit als Dienstleistung

5.1 Gesellschaftliche Veränderungen als Rahmen für eine Veränderung der Sozialen Arbeit

Vor dem Hintergrund gesellschaftsstruktureller Entwicklungen der letzten 20 Jahre musste sich die Soziale Arbeit umorientieren: Enttraditionalisierungs- und Individualisierungsprozesse, wie BECK (vgl. 1986) sie beschrieben hat, sind für die Soziale Arbeit handlungsrelevant geworden. Eine „Generalisierung“ der Sozialen Arbeit setzte ein. Sie umfasste „nicht mehr nur die klassische ‚benachteiligte‘ Klientel und Problemgruppen, sondern jetzt können tendenziell alle (auch die Akteure selbst) zum Gegenstand einer alters- und adressaten entgrenzten Sozialen Arbeit werden. Soziale Arbeit durchläuft einen Prozess der ‚Normalisierung‘. Zugleich entfällt damit die Möglichkeit der Typisierung der Klientel; der einzelne Fall, die je individuelle Lebenslage bzw. der individuelle Lebenslauf und die Biographie werden zur gedanklichen Leitlinie Sozialer Arbeit“ (SCHAARSCHUCH 1999, S. 546).

Soziale Arbeit wird nun vermehrt als personbezogene (nicht: marktorientierte) soziale Dienstleistung verstanden, in welcher sich – in betriebswirtschaftlichem Sprachduktus ausgedrückt – „die Akzentsetzung von der Produzentenorientierung zur Kundenorientierung“ verschiebt (MÜLLER 2001, S. 177). Sie orientiert sich zunehmend hin zur Lebensweltzentrierung, d.h. die lebensweltlichen Zusammenhänge der Adressaten werden immer mehr zum Ausgangspunkt ihrer Praxis gemacht. (Vgl. dazu etwa das Konzept der Lebensweltorientierung von THIERSCH 1992 oder das Konzept der Lebensweltbewältigung von BÖHNISCH 2001.) Doch „die professionelle Orientierung an den lebensweltlichen Zusammenhängen des Klientels/der Subjekte ist konzeptionell nach wie vor aus der strukturellen Dominanz der Profession formuliert. (...) Aber auch die Perspektiven der Bereitstellung von Ressourcen und Unterstützungspotentialen ist im wesentlichen auf die Angebotsseite beschränkt. Sie ist (...) nicht systematisch mit der Perspektive der Nachfrageseite der Subjekte/des Klientels verschränkt“ (SCHAARSCHUCH 1999, S. 547). Dies zeigt sich besonders markant an der durch die ExpertInnen bewirkten Transformation von subjektiven Bedürfnissen in „objektive“ Bedarfe, über die schließlich der Anschluss an das vorhandene Hilfesystem hergestellt wird (vgl. NÜSSELE 2000, 841ff.). Diese neue Ausrichtung der Sozialen Arbeit verlangt also nach einer systematischen Klärung des Verhältnisses bzw. der Beziehung zwischen

dem Helfenden/dem Professionellen und dem Hilfebedürftigen/dem Klienten bzw. Adressaten.

5.2 Die Neubestimmung des Verhältnisses

In den 1970er Jahren wurde die Beziehung zwischen dem Professionellen und dem Adressanten in der Sozialen Arbeit – entsprechend der o.a. Aussage – vom Professionellen aus gewichtet. Dem Adressaten (dem Hilfe- bzw. Unterstützungsbedürftigen) wurde die Rolle des „Koproduzenten“ im Kontext der Erbringung einer Leistung zugeschrieben (z.B.: Aufbau einer Arbeitsgesinnung, eines normentsprechenden Verhaltens etc.) (vgl. SCHAARSCHUCH 1999, S. 551). „In den neuen Diskussionen der 1990er Jahre nimmt der ‚Kunde‘, der ‚Konsument‘, das ‚nachfragende Subjekt‘ (der Hilfebedürftige; bei der Leistungserbringung; J. SCH.) die zentrale Stelle ein“ (ebd.).

Zur systematischen Beschreibung dieser Beziehung zwischen dem Professionellen/dem Helfenden und dem Adressaten/Klienten/Kunden/Hilfesuchenden kann man zunächst auf den in der Pädagogik traditionellen Interaktionsprozess zwischen diesen beiden hinweisen. Einer solchen Beziehung liegt das „uno-actu-Prinzip“ zugrunde: „Besonders charakteristisch für den Dienstleistungsbereich ist, dass Produzenten und Konsumenten bei der Erstellung einer Dienstleistung persönlich eng zusammenwirken müssen“ (HERDER-DORNEICH 1992, S. 442). Sozialpädagogische Intervention muss bei den Adressaten aktiv anschlagen. Ein Erfolg eines Sozialpädagogen/Sozialarbeiters beim Aufbau einer Leistung des Klienten ist ohne dessen mehr oder weniger aktive Teilnahme undenkbar. Ein solches Teilnehmen beginnt zumindest mit Kommunikation und Interaktion, die sich aber wohl zur Kooperation fortentwickeln muss. Für dieses Herstellen einer gemeinsamen „Hilfepaxis“ wird zunehmend auch der Begriff Compliance im Sinne von Kooperation, Mitwirkung, Mitarbeit gebraucht (vgl. BUDDEBERG / WILLI 1998, S. 437). Hier hakt auch die moderne sozialpädagogische Diskussion ein, welche sich der Neuorientierung der Sozialen Arbeit im o.a. Sinne verpflichtet weiß: „Das nachfragende Subjekt (bleibt) in seiner Rolle als beteiligter ‚Teilnehmer‘ systematisch unterbestimmt“ (SCHAARSCHUCH 1999, S. 552).

Könnte man aus dieser Perspektive zunächst schließen, dass „prinzipiell sowohl die Professionellen wie auch die Klienten stets Produzenten und Konsumenten zugleich sind“ (ebd.), so führt das (sozial-)pädagogische Verhältnis allerdings noch einen Schritt weiter:

Der (sozial-)pädagogischen Arbeit geht es darum, bei den Adressaten (den Hilfebedürftigen in der vorliegenden Thematik) Einstellungs- und Verhaltensänderungen herbei zu führen. Doch eine solche Einstellungs- bzw. Verhaltensänderung ist nur als aktiver Prozess des betreffenden Subjektes möglich. SCHAARSCHUCH (1999, S. 554) führt diesen Gedanken weiter: „Was auf der Seite der Professionellen als Erziehung, Bildung, Unterstützung, Beratung etc. erscheint, ist auf der Seite der Subjekte Aneignung, d.h. Produktion von Verhalten, Bildung, Gesundheit etc. (Bei der Erbringung einer) sozialen Dienstleistung ist (somit) der Professionelle der Koproduzent, das aktiv sein Leben verändernde Subjekt hingegen der primäre Produzent. Soziale Arbeit dient hier dem Produktionsprozess der Subjektwerdung ihrer Klienten, ist dieser systematisch nachgeordnet, und kommt als Dienstleistung auf ihren Begriff.“

5.3 Zwischenresümee

Die Gewinnung dieser Position macht die bisher erarbeiteten Vorstellungen und Bilder von „Hilfe“ und „Helfen“ als Begleiten, Entlasten, Einmischen, Klären etc. nicht obsolet oder gar unbrauchbar. Die Ergebnisse dieser systematischen Analyse eröffnen den bisherigen Darstellungen vielmehr eine weitere Perspektive – nämlich die des Subjektes. Dieses bleibt mit seinen Ressourcen im Zusammenhang mit „Helfen“ bzw. „Hilfe“ unhintergebar. Aus systemtheoretischer Sicht würde man formulieren, dass in die Psyche eines Subjektes nicht direkt eingegriffen werden kann. Der Interventionsprozess (das Hilfeverhalten) in der Sozialen Arbeit kann die prozessuale Geschlossenheit des Systems nur „stören“. Man kann nicht direkt eingreifen in dem Sinne, dass eine geradlinige Ursache-Wirkung-Beziehung in Gang gesetzt würde. Man vermag mit Hilfe „nur“ die inneren Strukturen der Person anzuregen etwa in der Weise, dass die Organisation sozialer Hilfen auf Veränderungen in den Lebenszusammenhängen bzw. Kontexten abzielt, die für die Person Sinn machen, und somit Anschlussfähigkeiten für deren Sinnvorstellungen bieten. Diese findet dann auf Grund der internen Strukturiertheit zu selbstständigen „Antworten“ im Sinne des Systems. Denn „Organismen, psychische Systeme und soziale Systeme können aus systemtheoretischer Sicht als autopoietische Systeme klassifiziert werden, die ‚autonom‘, ‚struktur determiniert‘ und ‚operationell geschlossen‘ sind“ (SIMON 1999, S. 17). Eine solche Modellvorstellung lässt sich problemlos auch den unmittelbar folgenden Aussagen zugrundelegen.

Für die Soziale Arbeit ist in diesem Zusammenhang aber noch auf „die Widerständigkeit des Subjektes“, bzw. seine „Unfähigkeit“, Hilfe anzunehmen, seine „Tendenz zu scheitern“ zu verweisen. Das „gemeinsame Produzieren“ – also die Umsetzung des uno-actu-Prinzips bzw. der Compliance – ist in settings der Sozialen Arbeit nicht per se gegeben. Es muss oft mühsam in Gang gebracht werden, ist von Abbrüchen bedroht etc. Hier setzt die Professionalität ein: Den Hilfebedürftigen unter Bearbeitung seiner Abwehrstrategien zur selbstbestimmten Annahme und Umsetzung der Hilfe, ihn zur Erbringung/Produktion der als erwünscht geltenden Leistung zu führen, die schlussendlich von ihm als eigenverantwortet angenommen werden kann.

6. Persönliche Grenzen von Hilfe

6.1 Erlernte Hilflosigkeit

Der Duktus von der „Produktion“ gesellschaftlich erwünschten Verhaltens, von dazu brauchbaren Einstellungen, von Bildung etc. erzeugt zunächst eine sehr positive Grundstimmung. Daneben sollten durchaus gängige Probleme, wie sie eben angedeutet wurden, nicht übersehen werden: von der Widerständigkeit über die Unfähigkeit, sich auf Hilfe einzulassen, bis hin zur Hoffnungslosigkeit, wenn man sich nicht mehr in der Lage fühlt, sich selbst zu helfen. Ein Modell, welches solche Schwierigkeiten anspricht, geht auf SELIGMAN (1975, S. 1981) zurück: Sein „Konzept der erlernten Hilflosigkeit“ geht von der Erwartung aus, das eigene Verhalten habe auf wichtige Umweltergebnisse keinen Einfluss. Dieser Kontrollverlust wird als selbstverschuldet, als allgemein und nicht veränderbar erlebt. Negative Umwelteinflüsse oder Misserfolge werden auf internale, nicht veränderbare und globale Ursachen zurückgeführt. Man fühlt sich sozusagen in den eigenen und fremden Verstrickungen gefangen. Für positive Ereignisse hingegen sieht man sich nicht kompetent. Sie werden auf externale, variable und spezifische Ursachen bezogen. Auf sie glaubt man selbst keinen Einfluss zu haben (vgl. REICHER 1998, S. 126ff.) Solche Menschen mit sie weiterführenden Hilfemaßnahmen zu erreichen, dürfte extrem schwerfallen².

6.2 Das Helfer-Syndrom

Helfen aus unbewusster Abwehr gegen eigene Hilflosigkeit, gegen Ohnmacht und verdrängte Aggression – es wird Hilfe gegeben, auch

wenn sie nicht gewünscht oder benötigt wird – es wird mehr Hilfe gegeben als nötig – Hinweise und Rückmeldungen von Selbstständigkeit werden ignoriert.

So könnte man telegrammstilartig das Helfersyndrom beschreiben. Bei diesem Phänomen rückt die Helferpersönlichkeit mit ihren Problemen in das Zentrum der Aufmerksamkeit.

Neben Begrenzungen bei den AdressantInnen, Hilfe annehmen bzw. mit ihr produktiv umgehen zu können, lassen sich also Beschränkungen auch bei den HelferInnen ausmachen. Analog dazu, wie BERNFELD, „der ‚Entdeckteste‘ aller Sozialpädagogen“ (vgl. NIEMEYER 1998, S. 171ff. bes. S. 185ff.), neben den Grenzen der „Entwicklungstatsache Erziehung“, im Kind und in der Funktion der Erziehung in der (kapitalistischen) Gesellschaft eine dritte wesentliche Grenze in den „seelischen Tatsachen im Erzieher“ aufgespürt hat, lässt sich eine solche auch in der Person des Helfers entdecken. „In allen sozialen Berufen ist die eigene Persönlichkeit das wichtigste Instrument; die Grenzen ihrer Belastbarkeit und Flexibilität sind zugleich die Grenze unseres Handelns“, formuliert W. SCHMIDBAUER im Vorwort seines bereits 1976 geschriebenen Buches „Hilflose Helfer“, welches im Jahr 1992 neu aufgelegt worden ist. Darin beschreibt er „das Helfer-Syndrom, (als) die zur Persönlichkeitsstruktur gewordene Unfähigkeit, eigene Gefühle und Bedürfnisse zu äußern, verbunden mit einer scheinbar omnipotenten, unangreifbaren Fassade“ (ebd., S. 15). Es drückt sich darin aus, dass Schwäche und Hilflosigkeit, das offene Eingestehen emotionaler Probleme bei anderen begrüßt und unterstützt werden. Das eigene Selbstbild hingegen ist von ähnlichen Schwächen frei zu halten. Solche idealen Ansprüche an HelferInnen sind nicht hilfreich. Sie führen lediglich zur Abspaltung und Veränderung von unvollkommenen Eigenschaften. Der Helfer/die Helferin wird letztlich als Person und als Professioneller scheitern. Vielmehr gilt es, die als problematisch erlebten Merkmale produktiv im Umgang mit anderen zu entwickeln.

Die wichtigsten Konfliktbereiche der Helfer-Persönlichkeit sind nach SCHMIDBAUER (ebd., S. 90) folgende: „Die in früher Kindheit erlebten, meist unbewusste und indirekte (1) Ablehnung seitens der Eltern, welche das Kind nur durch besonders starre (2) Identifizierung mit dem anspruchsvollen elterlichen Über-Ich emotional durchzustehen sich bemüht; die (3) verborgene narzisstische Bedürftigkeit, ja Unersättlichkeit; die (4) Vermeidung von Beziehungen zu Nicht-Hilfsbedürftigen auf der Grundlage von Gegenseitigkeit des Gebens und Nehmens und die (5) indirekte Äußerung von Aggressionen gegen Nicht-Hilfsbedürftige“.

Psychische Unterstützung, Beratung, Zuwendung können demnach nicht frei angeboten und sinnvoll eingesetzt werden. Überbehütende Hilfe auf der einen, Ablehnung von Hilfe auf der anderen Seite sind nicht selten die zwei Seiten des inneren Zusammenhanges der einen „Hilflosen“-Medaille.³

In der Gegenwart scheint sich in Bezug auf das von SCHMIDBAUER herausgearbeitete Syndrom insofern eine gewisse Entspannung abzuzeichnen, als sich das „alte“ Helferideal vom Professionellen, welcher nur der inneren Pflicht gehorchend und dem äußerlich wahrnehmbaren Leid entsprechend handelt, allmählich überlebt. Die Aufklärung über das Helfer-Syndrom und der prophylaktisch-therapeutische Umgang damit erlaubt es den im Rahmen sozialer Dienste Arbeitenden, nicht mehr länger verleugnen zu müssen, dass auch sie narzisstische Bedürfnisse haben. In diesem Sinne wäre der Diskurs zur Persönlichkeitstheorie der Helfenden kritisch weiterzuführen. „„Mehr sein als scheinen“ wird zum Anachronismus, zum ironischen Zitat in einer vom Dienstleistungsmarkt bestimmten Helfer-Welt“ (ebd., S. 10).

7. Der Hilfediskurs und die Gesellschaftspolitik

Bisher wurde nahezu ausschließlich die unmittelbare personale Dimension im Hilfeprozess in den Vordergrund gestellt. Doch Helfende sind – wie in Ebene IV gezeigt – auch Organisierende, Vermittelnde – z.B. beim Zugang zu sozialen Ressourcen. Solches rückt die persönliche Komponente und die direkte Beziehung etwas in den Hintergrund. Darüber hinaus aber kann das Hilfefkonzept auch auf die gesellschaftspolitische Ebene gehoben werden: Einige wichtige Aspekte davon sollen abschließend überblicksmäßig erörtert werden. Sie sind nämlich auch von Relevanz für das individuelle Helfen, weil sie wiederum die Strukturen dafür vorgeben.

Auf diesen prinzipiellen politischen Gesichtspunkt weist bereits A. SALOMON (1927², S. 58) hin, wenn sie schreibt: „Viele Unzulänglichkeiten richten sich auch vor jeder Hilfetätigkeit durch den Mangel an geeigneten sozialen Anstalten und Einrichtungen auf. Das alles führt dazu, dass häufig der Versuch, einem Menschen aus seiner Notlage heraus zu helfen, missglücken muss.“ – Und an weiterer Stelle: „Alle Fürsorge besteht darin, dass man entweder einem Menschen hilft, sich in der gegebenen Umwelt einzuordnen, zu behaupten, zurecht zu finden – oder dass man seine Umwelt so umgestaltet, verändert, beeinflusst, dass

dass man seine Umwelt so umgestaltet, verändert, beeinflusst, dass er sich darin bewähren, seine Kräfte entfalten kann“ (a.a.O., S. 60).

Eine „Neue Kultur des Helfens“ mahnt FINK (vgl. 1990) ein, als er nach der politischen Wende von 1989 einen Umbau, nicht einen Abbau, des Sozialstaates fordert. Verlangt wird ein Staat, der nicht primär zuteilt und umverteilt, sondern der in Menschen und in Strukturen investiert und der damit verhindern soll, dass Menschen aus der Gesellschaft herausfallen. Die neue Kultur des Helfens soll helfendes Verhalten in der nächsten Generation wahrscheinlicher machen,

- durch soziale Dienste in Form von Schul- und Berufspraktika;
- durch eine künftig stärkere Gewichtung einer Sozialzeit für Bürgerarbeit neben der Bildungs-, Arbeits- und Freizeit;
- durch Patenschaften, Sozialurlaube etc. (vgl. ders. 1989, S. 18f.).

Ein wichtiges Anliegen ist ihm dabei, dass die „Solidarität zwischen Geld und Güte“ erhalten bleibt. Solches scheint dann möglich, wenn Hilfeleistungen an überschaubare Strukturen angebunden sind, hierarchiearm, demokratisch und unbürokratisch gestaltet bleiben. Ferner sollen Lebensinteressen durch Hilfe direkt zufrieden gestellt werden können. Zwischendurch ein Rollenwechsel zwischen Helfendem und Hilfesuchendem vermag einseitige Abhängigkeiten aufzubrechen und die Motivation für weitere Hilfeleistung zu stärken. Speziell diese letzte Aussage verweist auf die sozialpolitische Forderung nach einer Mischung von bezahlten, beruflichen sozialen Diensten und unbezahlter, ehrenamtlicher Tätigkeit, die in den zahlreichen Selbsthilfegruppen möglich scheint⁴. Neben den privaten interessieren hier v.a. die „sozialen Selbsthilfegruppen“. „Sie gehen über die bloß privaten Interessen hinaus und bemühen sich um eine Wiederaneignung dessen, was der Obrigkeit- und Wohlfahrtsstaat den Bürgern an soziokultureller Kompetenz zunächst abgenommen und anschließend weggenommen hat“ (vgl. VILMAR / RUNGE 1988, nach MÜLLER 2001, S. 164). Dahinter steht die wichtige sozial- und gesellschaftspolitische Idee der Bürger- bzw. Zivilgesellschaft. Deren zentrales Anliegen ist es, das Mandat für die Gestaltung gesellschaftlicher (v.a. regionaler und lokaler) Einrichtungen und Maßnahmen selbst in Händen zu behalten und nicht an Politiker oder Parteien abzugeben.

Doch nicht dieses gesellschaftspolitische Modell soll hier weiter diskutiert werden (vgl. dazu etwa WENDT 1996), sondern noch ein kurzer Blick auf das eigentümliche Spannungsverhältnis von freiwillig und

beruflich Helfenden geworfen werden. Immer wieder hegen viele in der Sozialen Arbeit beruflich Tätige die Befürchtung, die Freiwilligen würden benutzt, um die Löhne zu senken und Stellen einzusparen. MÜLLER-KOHLBERG hat mit ihrem Modell der Triangulation einen möglichen Weg gewiesen: „Ein/e professionelle/r HelferIn wird eine Vielzahl von KlientInnen an eine Vielzahl von LaienhelferInnen vermitteln“ (1993, S. 76). Trotz mancher Befürchtungen scheint sich ein unverkrampfter, ideologisch offener Zugang mehr und mehr zu etablieren: „Sicher ist das Verhältnis zwischen Profis und Freiwilligen ein sich ergänzendes, komplementäres. Aber wer wen ergänzt, das hängt sehr vom Einzelfall und vom Charakter der Arbeit ab. In der Hauspflege von Kranken und Gebrechlichen ergänzt die Sozialstation in den meisten Fällen die immer noch dominante Pflege durch Angehörige. (...) In der Jugendarbeit sind ehrenamtliche Gruppenleiterinnen und Gruppenleiter die Norm. (...) Aber allgemein gesprochen wäre es falsch zu befürchten (oder zu hoffen), dass die Arbeit von Freiwilligen die Arbeit von Profis ersetzen würde. Sie ergänzt sie auch nicht. Vielmehr gilt der Umkehrschluss. Profis sind notwendig, um die Arbeit von Freiwilligen zu ergänzen. Insbesondere dort, wo große Gruppen von Freiwilligen tätig sind. (...) Freiwillige haben Ideen und treiben die Arbeit voran. Profis werden dafür bezahlt, dass die Arbeit auf Dauer gestellt und überall dort, wo es sozialstaatlich geboten ist, flächendeckend in akzeptabler Qualität angeboten wird“ (MÜLLER 2001, S. 170f).

8. Überlegungen ohne Abschluss – Anschlussdiskurse

Die Gedanken und Visionen zur Zivilgesellschaft können weitergeführt und mit Überlegungen zur Zukunft der Arbeit zusammengebracht werden. In einem der letzten Berichte an den Club of Rome (1998) wird einerseits die Wegrationalisierung der Arbeit befürchtet. Andererseits wird bei Ausdehnung ihres Begriffes („Arbeit“ nicht nur als „Lohnarbeit“) ihre Neuverteilung auf alle Lebensalter, Geschlechter und auch sozialen Situationen gefordert. In der Konsequenz hieße das dann, den Arbeitsbegriff auch auf die bisher unbezahlten Tätigkeiten in Familien und Nachbarschaft, für Freunde und das Gemeinwohl auszudehnen (vgl. GIARINI / LIEDTKE 1998). Prinzipiell kann man diese Tätigkeiten natürlich als Arbeit begreifen. Soll daher „Arbeit“ zum Leitbegriff in der Sozialen Arbeit werden? Das würde die Ersetzung des Hilfebegriffes durch den Arbeitsbegriff bedeuten. Insofern würde dann immer mehr zutreffen, was GALUSKE (2002, S. 222) für alle flexiblen Arbeitsge-

sellschaften resümiert, „dass sie trotz Arbeitslosigkeit, sinkendem Arbeitsvolumen und dem Ende von Vollbeschäftigung und Normalarbeit mehr Arbeitsmarktgesellschaft sind, als die Arbeitsgesellschaft fordristischer Prägung es ja war.“

Mindestens zwei Fragen lassen sich stellen:

1. Würde sich mit der Ersetzung durch Arbeit inhaltlich für Hilfe etwas ändern?
2. Könnte der Gebrauch eines empathischen Hilfebegriffes nicht besser den ethisch-moralischen Aspekt der Hilfehandlung – etwa in Formulierungen wie „Hilfe zur Selbsthilfe“ oder „Hilfen zur Lebensbewältigung“ – einmahnen als dies der Begriff der Arbeit vermag (vgl. GÄNGLER 2001, S. 783f.)?

Der Autor meint, es wäre vor allem der Hilfebegriff, welcher „die stete Erinnerung“ an ethisch berufsbezogene Probleme der Sozialen Arbeit „gegenüber einer funktionalistischen Dienstleistungstheorie oder einer technologisch verkürzten Methodendebatte wachhalten“ könnte.

Nicht seine Ersetzung, weil er angeblich keine Orientierung mehr abgeben könne, scheint daher geboten. Es dürfte uns vielmehr die weitere differenzierte Auseinandersetzung mit ihm – auch im Rahmen unterschiedlicher Konzeptionen – voranbringen. Solche Anschlussdiskurse können sich auf höchst vielfältige Modelle beziehen. Einige seien beispielhaft herausgegriffen:

Neben dem o.a. Modell der *Compliance* wäre zunächst die *Supervision* zu nennen. Obwohl sie ein systematisches Reflexionsangebot für die Helfenden ist, unterstellt sie auf dieser Metaebene eine Beziehung von HelferIn (SupervisorIn)/und Hilfesuchendem (SozialarbeiterIn, BeraterIn). In ihrem Rahmen nimmt eine helfende, begleitende, unterstützende Beziehung einen wichtigen Platz ein. Die Supervision hilft also professionellen Helfern beim Helfen.

Ähnlich verhält es sich beim *Coaching*. Diese eher begleitende, sportähnliche Beratungsform zielt auf individuelle Entwicklungsarbeit, auf effiziente Problemlösungen primär im beruflichen Handlungsfeld. *Coaching* meint aber auch konkrete Hilfe zur Selbsthilfe bzw. Hilfe zu einer eigenständigen Entwicklung im lebensweltlichen Kontext.

Das *Case Management* wiederum betont andere Perspektiven. Als Hilfestellung für Menschen, die in der Vielfalt ihrer Probleme die Unterstützung mehrerer HelferInnen benötigen, ist es darum bemüht, den individuellen Hilfebedarf und die in Betracht kommenden Unterstützungsan-

gebote zu koordinieren, die Hilfesuchenden zur adäquaten Nutzung der Hilfe anzuleiten und gegebenenfalls dafür zu sorgen, dass entsprechende Hilfeangebote entwickelt werden.

Schließlich wäre noch das Konzept des *Empowerment* anzuführen. Es hat sich als „Gegenbewegung“ zu vereinnahmender, bevormundender professioneller sozialer Hilfe entwickelt. Dieses Konzept meint nicht so sehr eine Aktivität als vielmehr eine Vorstellung des sozialen Helfers. Sie ist einem Prozess unterlegt bzw. begleitet ihn, in dessen Rahmen Menschen sich ermutigt fühlen, ihre eigenen Kräfte, Fähigkeiten und Kompetenzen zu mobilisieren und den Wert selbst erarbeiteter Lösungen schätzen zu lernen. Sie werden als kompetent angesehen, ihr Leben nach einer hilfreichen Begleitung (wieder) selbstverantwortlich in die Hand zu nehmen.

Alle diese Modelle und Konzepte rekurren immer auch auf den Hilfebegriff. Er bildet ein wichtiges Grundelement moderner Sozialer Arbeit und verlangt dementsprechend nach weiterführender Analyse, zumal er auch für die Entwicklung der Disziplin der Sozialen Arbeit von Bedeutung sein könnte. Anerkennt man nämlich die systemtheoretische Argumentation, wonach das Funktionssystem „Soziale Hilfe“ als eigenständiges Teilsystem der Gesellschaft identifiziert werden kann, „so würde sich parallel dazu auch die Ausdifferenzierung einer eigenen wissenschaftlichen Disziplin innerhalb des Wissenschaftssystems anbieten. Dass dafür vor allem Theorieansätze, die die Modernisierung von Hilfehandeln (...) im Blick haben, in Frage kommen, liegt nahe. Und demzufolge könnte eine wissenschaftliche Disziplin in Form einer ‚Wissenschaft der Sozialen Arbeit‘ mit dieser Entwicklung durchaus kompatibel sein“ (RAUSCHENBACH 1999, S. 288).

Anmerkungen

¹ So würde z.B. die Literatur allein zur Beratung mehrere Regale füllen.

² Die Nähe zur psychosozialen Dimension des Selbstwertverlustes mit seinen personalen Tiefenbereichen, welche bei BÖHNISCH (vgl. 2001, S. 46ff.) eine der vier Grunddimensionen in seinem Modell der Lebensbewältigung darstellt, lässt sich – trotz des unterschiedlichen Ausagierens, hier: Depression, da: Aktivierung eines Bewältigungsverhaltens – nicht übersehen.

³ Der Autor beschreibt dies im vielseitigen Kollusions-Konzept (oral-progressiv bzw. -regressiv; eine detailliertere Darstellung ist hier nicht möglich), dem voreinander uneingestandenem Zusammenspielen der im Hilfekontext agieren-

den Partner (SCHMIDBAUER 1992, S. 108ff.). Mit Beispielen auch aus der Sozialen Arbeit kann er seine Thesen ausgesprochen schlüssig untermauern.
⁴ In der Broschüre: Tipps zur Gründung einer Selbsthilfegruppe: Fonds Gesundes Österreich, Wien 1999/2000, finden sich auf den Seiten 11-13 sehr brauchbare Hinweise zur Gründung einer Selbsthilfegruppe.

Literatur

- BECK, N.: Risikogesellschaft. Auf dem Weg in ein andere Moderne. Frankfurt / Main 1984.
- BÖHNISCH, L.: Sozialpädagogik der Lebensalter. Weinheim / München 2001³.
- BÖHNISCH, L. / LÖSCH, H.: Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In: OTTO, H.-U. / SCHNEIDER, S. (Hrsg.): Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit. Band 2. Darmstadt / Neuwied 1973, S. 21-40.
- BRUMLIK, M.: Integrität und Mündigkeit. Ist eine advokatorische Ethik möglich? In: BRUMLIK, M. (Hrsg.): Advokatorische Ethik. Zur Legitimation pädagogischer Eingriffe. Bielefeld 1992, S. 159-170.
- BUDDEBERG, C. / WILLI, J. (Hrsg.): Psychosoziale Medizin. Berlin u.a. 1998.
- COLLA, H.: Personale Dimensionen des (sozial-)pädagogischen Könnens – der pädagogischen Bezug. In: COLLA, H. (Hrsg.): Handbuch: Heimerziehung und Pflegekinderwesen in Europa. Neuwied / Kriftel 1999, S. 341-362.
- FINK, U.: Die neue Kultur des Helfens. Nicht Abbau, sondern Umbau des Sozialstaats. München / Zürich 1990.
- FINK, U.: Der neue Generationenvertrag. Die Zukunft der sozialen Dienste. In: FINK, U. (Hrsg.): Der neue Generationenvertrag. Ich für dich. Die Zukunft der sozialen Dienste. München 1988, S. 9-22.
- FLITNER, A.: Reform der Erziehung. München 1992.
- FONDS GESUNDES ÖSTERREICH (Hrsg.): Tipps zur Gründung einer Selbsthilfegruppe. SIGIS-Tips 1999/2000. Wien 2000.
- GALUSKE, M.: Flexible Sozialpädagogik. Elemente einer Theorie Sozialer Arbeit in der modernen Arbeitsgesellschaft. Weinheim / München 2002.
- GÄNGLER, H.: Hilfe. In: OTTO, H.-U. / THIERSCH, H. (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied / Kriftel 2001, S. 772-786.
- GIARINI, O. / LIEDTKE, M.: Wie wir arbeiten werden. Der neue Bericht an den Club of Rome. Hamburg 1998.
- HABERMAS, J.: Theorie des kommunikativen Handelns (2 Bde.) Frankfurt / Main 1981.
- HANSBAUER, P. / SCHNURR, St.: Riskante Entscheidungen in der Sozialpädagogik. In: ZEITSCHRIFT FÜR ERZIEHUNGSWISSENSCHAFT 1/2002, S. 73-94.

- HERDER-DORNEICH, Ph.: Dienstleistungsökonomik, In: BAUER, R. (Hrsg.): LEXIKON des Sozial- und Gesundheitswesens (Bd. 1), A-F. München 1992, S. 442-445.
- ILLICH, I. u.a.: Entmündigung durch Experten. Zur Kritik der Dienstleistungsberufe. Reinbek bei Hamburg 1979.
- LAIREITER, A. / LETTNER, K.: Belastende Aspekte sozialer Netzwerke und sozialer Unterstützung. In: LAIREITER, A. (Hrsg.): Soziales Netzwerk und soziale Unterstützung. Bern 1993, S. 101-111.
- LIEDTKE, M.: Wie wir arbeiten werden. Der neue Bericht an den Club of Rome. Hamburg 1998
- LUDEWIG, K.: Grundarten des Helfens. Ein Schema zur Orientierung der Helfer und der Helfer der Helfer. In: BRANDAU, H. (Hrsg.): Supervision aus systemischer Sicht. Salzburg 1991, S. 54-68.
- MÜHLUM, A. / BARTHOLOMEYCZIK, S. GÖPEL, E.: Sozialarbeitswissenschaft, Pflegewissenschaft, Gesundheitswissenschaft. Freiburg im Breisgau 1997.
- MÜLLER, S.: Sozialarbeiterisches Alltagshandeln zwischen Hilfe und Kontrolle. In: NEUE PRAXIS 4/1978, S. 342-348.
- MÜLLER, C. W.: Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit, Bd. 1 (1883-1945). Weinheim 1994⁴.
- MÜLLER, C. W.: Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit, Bd. 2 (1945-1995). Weinheim 1997³.
- MÜLLER, C. W.: Helfen und Erziehen. Soziale Arbeit im 20. Jahrhundert. Weinheim / Basel 2001.
- MÜLLER-KOHLBERG, H.: Methode oder Beziehung. Ein Vorschlag zur Triangulation der Hilfe. In: RAUSCHENBACH, Th. / ORTMANN, F. / KARSTEN, M.E. (Hrsg.): Der sozialpädagogische Blick. Lebensweltorientierte Methoden in der Sozialen Arbeit. Weinheim / München 1993, S. 67-81.
- NIEMEYER, Chr.: Klassiker der Sozialpädagogik. Einführung in die Theoriegeschichte einer Wissenschaft. Weinheim / München 1998.
- NOHL, H.: Die Pädagogik der Verwahrlosten. In: Die Jugendwohlfahrt. Sozialpädagogische Vorträge. Leipzig 1927.
- NÜSSLE, W.: Qualität für wen? Zur Angemessenheit des Kundenbegriffs in der Sozialen Arbeit. In: ZEITSCHRIFT FÜR PÄDAGOGIK 6/2000, S. 831-850.
- RAUSCHENBACH, Th. / GÄNGLER, H.: „Sozialarbeitswissenschaft“ ist die Antwort. Was aber war die Frage? Wiederabgedruckt in: RAUSCHENBACH, Th.: Das Sozialpädagogische Jahrhundert. Weinheim / München 1999, S. 269-289.
- RAUSCHENBACH, Th.: Bezahlte Nächstenliebe. In: Sozialpädagogik 1984, S. 208-218. Wiederabgedruckt in ders.: Das Sozialpädagogische Jahrhundert. Weinheim / München 1999, S. 157-174.
- REICHER, H.: Depressionen bei Kindern und Jugendlichen. Münster / New York / München / Berlin 1998.

- SALOMON, A.: Soziale Diagnose. Carl Heymanns Verlag. Berlin 1927² (1925).
- SIMON, F. B.: Die Kunst, nicht zu lernen. Heidelberg 1999.
- SCHAARSCHÄCH, A.: Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. In: NEUE PRAXIS 6/1999, S. 543-560.
- SCHMIDBAUER, W.: Hilflose Helfer, Hamburg 1992 (Neuausgabe).
- SCHMITT, R.: Metaphern des Helfens. Weinheim 1995.
- THIERSCH, H.: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Weinheim / München 1992.
- THIERSCH, H.: Lebenswelt und Moral. Beiträge zu moralischen Orientierung Sozialer Arbeit. Weinheim / München 1995.
- WENDT, W. R.: Zivilgesellschaft und Soziales Handeln. Freiburg / Breisgau 1996.

Gerald Knapp
(Hrsg.)

Soziale Arbeit und Gesellschaft

Entwicklungen und
Perspektiven in Österreich



„Studien zur Sozialpädagogik“. Reihe des Instituts für Erziehungswissenschaft und Bildungsforschung (Abt. Sozial- und Integrationspädagogik) der Universität Klagenfurt
Band 4

Gerald Knapp (Hrsg.), Soziale Arbeit und Gesellschaft
Entwicklungen und Perspektiven in Österreich

Umschlaggestaltung: ilab.at (Gemälde von Valentin Oman: 29. XII. 1988, *mešana tehnika na papirju/Mischtechnik auf Papier, 60 x 40cm*)
© 2004, Verlag Hermagoras/Mohorjeva,
Klagenfurt/Celovec – Ljubljana/Laibach – Wien/Dunaj
Printed in Austria

Gedruckt mit Unterstützung der Universität Klagenfurt aus Forschungsförderungsmitteln des Landes Kärnten.
Gedruckt mit Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur in Wien

ISBN 3-7086-0102-5